

BAB II

HASIL PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT

A. Tindaklanjut Kritik & Saran Pasien atau Keluarga Pasien Januari s/d Desember Tahun 2024

NO	HARI DAN TANGGAL	NAMA PEMBERI KRITIK / SARAN	MEDIA	MATERI KRITIK & SARAN	PENYELESAIAN	SELESAI/ BELUM SELESAI	KETERANGAN (TEMA KOMPLAIN)
Januari							
1.	Kamis 4 Januari 2024 (12.15 WIB	DamenSine Gaming	Google Review	RS besar tapi pegawai di bagian apoteker seperti pegawai puskesmas.. antrian A B C D tpi yang absen pengantri hanya 1 orang saja... Nomer yang tadinya sebentar lagi dipanggil menjadi lama lagi... Sungguh sangat disayangkan...	Koordinasi dengan Bagian Pelayanan & Farmasi Balasan : Terimakasih atas kunjungan Bapak di Rumah Sakit kami, dan terimakasih juga telah meluangkan waktu untuk memberikan ulasan tentang Rumah Sakit kami. Kami memohon maaf atas ketidaknyamanan yang Bapak alami ketika berkunjung di Rumah Sakit kami, saat ini kami akan melakukan evaluasi untuk memperbaiki kekurangan kami. Semoga sehat selalu. Salam hormat. Jumat 5 Januari 2024 (07.35 WIB)	SELESAI	Antrean Layanan

2.	Senin 15 Januari 2024 (20.40 WIB)	Nova Putra h	Google Review	Pelayanannya buruk. Terutama perawat perawat nya. Kita yg belum ngerti ruangnya dimana, harusnya diberi tahu dengan sopan, ini malah ngasih tau nya nada gaenak	Koordinasi dengan Bagian Pelayanan Selamat pagi, Terimakasih atas kunjungan Bpk/Ibu di Rumah Sakit kami, dan terimakasih juga telah meluangkan waktu untuk memberikan ulasan tentang Rumah Sakit kami. Kami memohon maaf atas ketidaknyamanan yang Bpk/Ibu alami ketika berkunjung di Rumah Sakit kami, akan segera kami tindak lanjuti dengan pembinaan terhadap staf kami demi peningkatan pelayanan kami. Semoga Bapak/Ibu sehat selalu Salam hormat, Selasa, 16 Januari 2024 (09.23 WIB)	SELESAI	Perilaku Petugas
3.	Senin 22 Januari 2024 (09.44 WIB)	ANWAR +62 877***	WA	Sungguh memperhatikan, jam 9.40 dokter orthopedi belum datang, tolong di perhatikan lagi, kalau operasonal RS jam 7 pagi, dokternya juga harus siap, ngak saling menunggu*. Mau berobat aja susahnya minta ampun. Tolong di evaluasi.	Koordinasi dengan Bagian Pelayanan Selamat pagi, Bapak. Terima kasih atas masukan yang diberikan, dan mohon maaf atas ketidaknyamanannya. Masukan dari Bapak telah kami sampaikan ke bidang terkait untuk ditindaklanjuti. Terima kasih, semoga sehat selalu. Senin, 22 Januari 2024	SELESAI	Perilaku Petugas

					(10.10)		
--	--	--	--	--	---------	--	--

NO	HARI DAN TANGGAL	NAMA PEMBERI KRITIK / SARAN	MEDIA	MATERI KRITIK & SARAN	PENYELESAIAN	SELESAI/ BELUM SELESAI	KETERANGAN (TEMA KOMPLAIN)
Februari							
1.	Kamis 1 Februari 2024 (13.00 WIB)	Suparyono	Langsung	Pelayanan di farmasi rawat jalan lama. Teman saya tidak juga dilayani, petugas di dalam semua katanya sedang makan siang.	Koordinasi dengan bagian pelayanan dan farmasi rawat jalan. Kamis 1 Februari 2024 (13.15 WIB)	SELESAI	Waktu Pelayanan
2.	Jumat 16 Februari 2024 (14.31 WIB)	-	WA	Wah pelayanan apoteker rawat jalan kurang memuaskan saya nunggu dr jam 11 sampai jam 14.30 blm dipanggil	Koordinasi dengan bagian pelayanan dan farmasi rawat jalan. Sabtu 17 Februari 2024 (10.00 WIB)	SELESAI	Waktu Pelayanan

NO	HARI DAN TANGGAL	NAMA PEMBERI KRITIK / SARAN	MEDIA	MATERI KRITIK & SARAN	PENYELESAIAN	SELESAI/ BELUM SELESAI	KETERANGAN (TEMA KOMPLAIN)
Maret							
1.	Jumat 8 Maret 2024 (09.00 WIB)	Tri Ristiani Purworejo, RT 26/8 Celep, Kedawung, Srg	Langsung	ICCU : 1. ICCU kaya pasar (tidak menyediakan ruang tenang utk pasien) 2. ICCU keluar masuk bebas (tidak memakai baju kerja palindung) 3. Semua Tindakan pemberian obat oral, pasien batuk mengeluarkan dahak perawat tidak mengurus WK : 1. Perawat memberikan uap/neb u ke pasien tanpa	Koordinasi dengan Tim manajemen komplain untuk ditindak lanjuti bagian keperawatan. Dilakukan koordinasi antara Wadir Yanmut, Kabid keperawatan Karu ICCU dan WK untuk perbaikan layanan.	SELESAI	Perilaku petugas

				pendampingan / pasang langsung ditinggal. 2. Urine tidak pernah dibuang jika tidak diminta keluarga 3. Pasien dengan penyakit jantung tapi di charge sakit gigi	Psi en diberikan cinderamata sesuai dengan Maklumat Pelayanan RSSP Jumat 8 Maret 2024 (10.27 WIB)		
--	--	--	--	--	--	--	--

NO	HARI DAN TANGGAL	NAMA PEMBERI KRITIK / SARAN	MEDIA	MATERI KRITIK & SARAN	PENYELESAIAN	SELESAI/ BELUM SELESAI	KETERANGAN (TEMA KOMPLAIN)
April							
1.	Kamis, 4 April 2024	PARIYEM	Pengaduan BPJS	Peserta mengeluh karena kepesertaannya non aktif meninggal dunia. Setelah dicek data di BPJS Kesehatan itu keterangannya Non Aktif Karna Meninggal di Faskes. RSUD DR. SOEHADI PRIJONEGORO, Pada Tgl. 2021-12-26 Berdasarkan No. Surat 618506/MELATI/XII/2021	Koodinasi dengan Tim Manajemen Komplain untuk ditinjau bagian Pelayanan. Dilakukan pengecekan data dan benar kepesertaan pasien non aktif. Tinjut selanjutnya ke bpjs	SELESAI	Kejelasan Layanan
2.	Senin 8 April 2024	-	Pengaduan BPJS	Pelayanan legalisasi BPJS PRB di RSUD sragen,pda hari Sabtu tutup JM 12 Siang,jdi kami pasien poli oncologi yg pelayanany diatas JM 12 siang jdi terkendala,bgaimana solusiy? Kami yang domisili jauh (Ngawi) apa harus DTG lgi hny untuk legalisasi BPJS???	Koodinasi dengan Tim Manajemen Komplain untuk ditinjau bagian Pelayanan. Selanjutnya untuk dibuatkan jadwal jaga petugas pelayanan legalisasi BPJS siang (pukul 11 s/d 13.30 WIB) Sehingga pasien terlayani.	SELESAI	Waktu Pelayanan
3.	Rabu 17 April 2024 (15.21 WIB)	YAHMIN YAQZHAN	Google Massage	Selamat sore Bapak/Ibu. Perkenal nama saya Yahmin. Bu mau tanya untuk ruangan aster apakah hari ini ada visit dokter? Kami dari saudara pasien atas nama Erni Ernawati dan apakah di ruang aster ini tersedia perawat jaga 24 jam? Karena hari ini kami keluhkan dari pihak keluarga yg menunggu, hari	Koodinasi dengan Tim Manajemen Komplain untuk ditinjau bagian Pelayanan & keperawatan. Diberikan penjelasan kepada pasien bahwa untuk Dokter residen pagi visite pukul 07.30 WIB, untuk petugas perawat aster merupakan	SELESAI	Kejelasan Layanan

				rabu 17 april 24 sampai sore ini tidak ada visit dan selalu tidak ada perawat jaga. Terima kasih	petugas Sakura dan Ners station central berada di Sakura.		
4.	Sabtu 27 April 2024 (10.20 WIB)	0823 25****	WA	selamat pagi....pagi ini saya mengontrolkna putri saya setelh sebelumnya opname... pengalaman selama di rawat di RSUD, dengan dokter istika dan perawat di bangsal anak/anggrek, kami merasa sangat bersyukur dan berterimakash..bu dokter dan perawat sudah sangat baik dan ramah...buat kami,pelayanan sangat memuaskan sedihnya pagi ini, saat mengantri di poliklinik, ada perlakuan yang sangat tidak menyenangkan dari oknum dalam foto berikut, di bagian cek tensi, saya dan putri saya tanpa di tanya apalagi diberi pengarahan langsung dibentak "tanganmu itu lho masukkan ke sini (sambil menunjuk ke alat tensi yang seumur hidup saya baru kali ini saya lihat)", padahal saya lihat, dia bekerja dibantu 4 orang anak magang, betapa sangat tidak berempati pada pasien,dan betapa contoh yang BURUK untuk siswa2 yg magang... saya tidak membayangkan apa yg dirasakan oleh pasien yang mungkin lebih ndeso ketimbang saya dengan perlakuan tersebut... dan saya yakin SOP untuk petugas tensi pasti more than that	Koodinasi dengan Tim Manajemen Komplain untuk ditinjau bagian Pelayanan & keperawatan. Dilakukan pemanggilan dan pembinaan kepada staf terkait untuk memperbaiki pelayanan dan menerapkan 3S kepada pasien maupun keluarga	SELESAI	Perilaku Petugas
5.	Minggu 28 April 2024	KARTOREJO JAMAN	Pengaduan BPJS	Kami melakukan pendaftaran online melalui Mobile JKN di faskes tingkat lanjut RSUD dr Soehardi Prijonegoro tetapi muncul notif JADWAL POLI/KUOTA BELUM DISET seperti dalam lampiran, mohon diberi	Koodinasi dengan Tim Manajemen Komplain untuk ditinjau IT. Untuk pandaftaran dengan Mobile JKN belum dapat		Pendaftaran Layanan

				petunjuk harus bagaimana supaya bisa daftar antrean secara online di mobile jkn. Mohon dibantu.	dilakukan akrena adanya maintenance.		
--	--	--	--	---	--------------------------------------	--	--

NO	HARI DAN TANGGAL	NAMA PEMBERI KRITIK / SARAN	MEDIA	MATERI KRITIK & SARAN	PENYELESAIAN	SELESAI/ BELUM SELESAI	KETERANGAN (TEMA KOMPLAIN)
Mei							
1.	Rabu 8 Mei 2024	Anggraini Tunjung	Google Review	Rumah sakit dengan pelayanan terburuk, dari suster sampai satpam bad service, apa gada tindakan dari pihak RS negur suster yang bicara ke pasien bentak" atau satpam yg di tanya ngegas, 0 atitude. Buat ibu" suster di lantai 4 yang nanganin pasien di kamar tulip 12 AB semoga segerah dpt hidayah semoga ga di perlakukan buruk sma org lain !!!!!	Koodinasi dengan Tim Manajemen Komplain untuk ditinjau bagian keperawatan dan bagian Umum & RT Dilakukan pemanggilan dan pembinaan terhadap Karu dan staf Tulip untuk memperbaiki pelayanan dan selalu menerapkan 3S. Untuk satpam, dilakukan koordinasi dengan coordinator satpam untuk memperbaiki pelayanan dan selalu menerapkan 3S	SELESAI	Perilaku Petugas
2.	Sabtu 11 Mei 2024	Fian	Google Review	Sangat disayangkan untuk ukuran rumah sakit yang tergolong baru, jika sistem pengambilan antrian lemot/error harusnya ada alternatif lain sehingga pasien tidak mengantri terlalu lama dan supaya segera mendapat penanganan. Soal keramahan juga tolong di perbaiki. Kalau kualitas keramahan dari satpam sampai suster/dokter aja sama buruknya, lalu apa yang membedakan kualitas DOKTER dengan kualitas SATPAM. Percuma dong sekolah tinggi2 kalo kualitasnya sama.	Koodinasi dengan Tim Manajemen Komplain untuk ditinjau bagian keperawatan dan bagian IT.		

3.	Minggu 12 Mei 2024 (21.19 WIB)	@sugiyonokaren	Twitter	Dear @DrSoehadi kira kira bisa dirubah ga ya kebijakan terkait parkir,,sy bawa ambulance cukup sering ke RSUD,nganter pasien rawat jalan masa drop off sbentar aja terkena tarif parkir,di rumah sakit lain baik di sragen maupun solo parkir sehari pun kalo ambulance gratis. 🙏🙏🙏	Koodinasi dengan Tim Manajemen Komplain untuk ditinjau bagian umum. Setiap RS memiliki kebijakan masing-masing		
4.	Rabu. 22 Mei 2024	Agnes Saputri	Google Review	Pelayanan nya sangat buruk Susternya dimintain tolong buat pasangin infus yang lepas lama banget lebih mentingkan pasien yang lain padahal posisi itu tangan nenek saya sudah berdarah darah karena infusnya lepas Padahal waktu itu sudah nunggu 1 jam untuk masang infus itu tapi saya tanya kesusternya eee saya malah dimarahin Suster yang dilantai 4 ruang matahari tidak ramah+kayaknya susternya males bekerja Pokoknya pelayanan dirumah sakit umum TDK bagus+tidak ramah TDK kayak dirumah sakit lain yang pelayanan baik+susternya juga Rama Rama ga ngebentak	Koodinasi dengan Tim Manajemen Komplain untuk ditinjau bagian keperawatan untuk dilakukan pembinaan kepada staf perawat agar memperbaiki pelayanan dan selalu menerapkan 3S		
5.	Sabtu, 25 Mei 2024 (08.45 WIB)	Lutfi Afif Alayyasy 62 822-2047-****	WA	Mohon maaf untuk pendaftaran via online kode barcode banyak yg tidak keluar tolong diperbaiki trimakasih	Koodinasi dengan Tim Manajemen Komplain untuk ditinjau bagian IT. Dilakukan perbaikan pada sistem pendaftaran online. Edukasi kepada pasien, saat proses pendaftaran diusahakan jaringan dalam keadaan stabil dan tunggu sampai barcoda dan kode booking muncul.	SELESAI	Sistem Antrean Layanan

NO	HARI DAN TANGGAL	NAMA PEMBERI KRITIK / SARAN	MEDIA	MATERI KRITIK & SARAN	PENYELESAIAN	SELESAI/ BELUM SELESAI	KETERANGAN (TEMA KOMPLAIN)
Juni							
1.	Rabu 5 Juni 2024	An. Zahra Mita Salsabilla Kroyo, Rt.004/Rw.001, Karangmalang, Sragen	WA	maaf kak disini saya mau komplain mengenai kesalahan obat adek saya adek saya kan tiap hari kontrol rutinan, trs kemarin mendapat obat yg beda biasanya kapsul dan kemarin diberi puyer, saya kemarin sudah menanyakan kok obatnya puyer apa beda katanya dari dokternya gt gadikasih kapsul tapi dikertas tertera namanya daniel bukan nama adek saya An. Zahra Mita Salsabilla Kroyo, Rt.004/Rw.001, Karangmalang, Sragen Poli Anak	Koordinasi dengan Tim Management complain & konfirmasi ke bagian farmasi. Memberikan balasan kepada pasien: Terima kasih telah menghubungi RSUD Sragen. Kami sampaikan bahwa sesuai Resep dari Dokter Istika,Sp.A Pasien a.n Zahra Mitha Salsabila mendapatkan 3 macam obat, Dimana salah satu obat minta dipuyer. Biasanya kami berkomunikasi dengan pasien apakah kami siapkan dalam bentuk puyer atau kapsul mengingat usia an. Zahra sudah 15 tahun, dan biasanya pasien meminta disiapkan dalam bentuk kapsul. Karena kemari ada gangguan pada jaringan internet, Dimana petugas tidak bisa melihat Riwayat pengobatan maka obat disiapkan sesuai resep dokter yaitu puyer. Terjadi kesalahan entry nomor rekam medik pada	SELESAI	KEJELASAN LAYANAN

					nama yang seharusnya an. Zahra muncul nama yang berbeda, namun obatnya sudah benar. Mohon maaf atas kekurang telitian kami. Apabila ibu menghendaki sediaan kapsul, harap obat dibawa kembali ke apotek rawat jalan dan diperbaiki barcode etiket sesuai dengan nama pasien. Demikian penjelasan dari kami, sekali lagi kami mohon maaf atas kejadian ini dan Terima kasih. Semoga sehat selalu 🙏		
2.	Sabtu, 8 Juni 2024	Tri Usodo +62 813-7972-****	WA	Mohon informasi Kalau sesuai ketentuan, dokter mata di poli klinik mata rsud sragen harus hadir di poli mata jam berapa? Kami telah menunggu dari jam 09.30 s.d.10.27 dokternya blm hadir.	Koordinasi dengan bagian pelayanan. Saat ini dokter sudah hadir dan memberikan pelayanan	SELESAI	PERILAKU PETUGAS
3.	Minggu, 9 Juni 2024	Ngaqib Nahrowi	Google Review	Pelayanan sangat menjijikkan, perawat semua gk ada etika samasekali, lahiran disitu bukanya fasilitas enak malah sengsara, mbayar umum pelayanan sangat menjijik kan	Dilakukan koordinasi antara bagian keperawatan dengan pelayanan kebidanan untuk selalu menerapkan 3S (Senyum, Sapa, Santun)	SELESAI	PERILAKU PETUGAS
4.	Minggu 16 Juni 2024	Ajeng Doni P	DM Instagram	Bulan oktober lalu saya dirujuk untuk lahiran di rsud sragen min, awalnya banyak orang menyalahkan saya kenapa lahiran di rsud. Tapi sy tetep bismillah yakin di rsud. di awal masuk igd alhamdulillah dapet pelayanan yg oke, masuk di ruang vk juga alhamdulillah dapet pelayanan yg ramah dan baik. Sampe dalam hati saya "wah hebat sragen punya rsud yg ramah pelayanannya" tapi saya merasakan hal2 yg kurang mengenakan ktka di ruang NICU, dgn	Dilakukan koordinasi pembinaan SDM di ruang keperawatan, Hasil : - Meningkatkan respon time - Tingkatkan komunikasi terapeutik - Tingkatkan edukasi pd keluarga pasien ttg kondisi bayi - Tingkatkan kulaitas pelayanan thd pasien dan keluarga	SELESAI	PERILAKU PETUGAS

				bertemu perawat2 yg hampir semua galak. Bahkan waktu itu saya minta untuk diajari bagaimana menggendong bayi, tp malah dijawab perawatnya "ya belajar to bu, kan udah jadi ibu" dan perawatnya sambil jalan keluar. Padahal disitu sy pasca operasi caesar dan blm bisa gendong bayi.. Ajeng Doni Pangesti Sampai pernah 1 hari saya tidak nengok anak karna takut ketemu perawat2 tsb Ajeng Doni Pangesti Dan juga saya tidak diajari bagaimana cara menyusui, bagaimana cara gendong, cara mandikan. Padahal temen saya di rs sebelah diajarkan itu semua.. Ajeng Doni Pangesti Maaf ya min, sy cuman pengen rsud sragen makin jadi lebih baik. Karna sayang alat2nya sudah canggih tapi tidak di dukung dg bbrp SDMnya.	- Dampingi & ajari ibu bayi cara menyusui dan cara perawatan bayi		
5.	Senin 24 Juni 2024	Nama Pelapor : SUGIYANTI No. kartu : 0003348398474 Tgl. Kejadian : 24 Jun 2024 Alamat : JimbungRT 17/4 Guworejo, Karangmalang, Sragen	Pengaduan BPJS	Keadaan darurat, udh nunggu 3jam di IGD RSUD dr.Soehadi Prijonegoro Sragen malah ditolak menggunakan BPJS dengan alasan pernah dirawat disini dan belum ada sebulan yg lalu menggunakan BPJS. Tolong ditegur RS yg tidak sesuai sistem	Klarifikasi dengan perawat IGD *Yg menyimpulkan bahwa bisa dicover BPJS atau tdk adalah dokter jaga IGD berdasarkan pemeriksaan . *Tingkatkan komunikasi efektif. *Tingkatkan kualitas assessment keperawatan di IGD. * Koordinasi dan kolaborasi dengan dokter jaga. * Koordinasi dengan tppri * Edukasi hasil pemeriksaan dan jelaskan dg bahasa yang mudah dipahami .	SELESAI	KEJELASAN LAYANAN

6.	Selasa 25 Juni 2024	Fitria yuniarti	Google review	Keadaan mama ku udh lemes dan udh nunggu 3jam di IGD malah ditolak menggunakan BPJS, dengan alasan pernah dirawat disini dan belum ada sebulan yg lalu. padahal udh telfon pihak BPJS dan sebenarnya bisa. Tp perawat nya tetap gakmau nerima pakai BPJS. Dan 1 lagi pas dipendaftar sngaja di lama-lamain orangnya malah sibuk baca surat undangan.	Klarifikasi dengan perawat IGD *Yg menyimpulkan bahwa bisa dicaver BPJS atau tdk adalah dokter jaga IGD berdasarkan pemeriksaan . *Tingkatkan komunikasi efektif. *Tingkatkan kualitas assessment keperawatan di IGD. * Koordinasi dan kolaborasi dengan dokter jaga. * Koordinasi dengan tppri * Edukasi hasil pemeriksaan dan jelaskan dg bahasa yang mudah dipahami .	SELESAI	KEJELASAN LAYANAN
7.	Rabu 26 Juni 2024	Fitria yuniarti	WA	saya fitria bu. mau menanyakan suatu hal, jadi mama saya kemarin ke IGD ditolak menggunakan BPJS karena pernah diopname dan belum lewat dari 1 bulan apa benar sistem begitu bu? sedangkan saya telfon CS BPJS katanya bisa, tp dari pihak RS nya tidak bisa	Klarifikasi dengan perawat IGD *Yg menyimpulkan bahwa bisa dicaver BPJS atau tdk adalah dokter jaga IGD berdasarkan pemeriksaan . *Tingkatkan komunikasi efektif. *Tingkatkan kualitas assessment keperawatan di IGD. * Koordinasi dan kolaborasi dengan dokter jaga. * Koordinasi dengan tppri * Edukasi hasil pemeriksaan dan jelaskan dg bahasa yang mudah dipahami .	SELESAI	KEJELASAN LAYANAN
8.	Rabu 26 Juni 2024	Nama : NANI NUR LATIFAH No. Kartu : 0003306202277 Tgl Kejadian : 26-Juni-2024	Pengaduan BPJS	Peserta semalam periksa dulu ke klinik faskes pertama. Tadi malam jam 12 di rujuk ke RSUD Sragen. Selanjutnya sudah bukaan 2. Sampai pagi katanya di pacu jam stengah 6. Lalu di suruh nunggu 4 jam. Katanya akan ada tindakan Cesar.	Koordinasi bagian keperawatan dengan ruang VK. Pasien dg G1P0 A0 hamil 40 Minggu inpartu kala I fase laten dg inersia uteri sekunder advis DPJP	SELESAI	KEJELASAN LAYANAN

		Sumber Data : BPJS Satu Faskes : RSUD dr. Soehadi Prijonggoro		Sudah di pacu tapi sampai sekarang katanya di cek nunggu infus habis. Ini sya juga mulai pagi tadi sampai sekarang sudah di pacu di suruh nunggu 4 jam. Ini sudah 4 jam lebih di suruh habiskan infus. Masih menunggu berapa lama lagi. Mohon dibantu bu. Ini di ruang tindakan cempaka,, di ruang bersalin.	dilakukan stimulasi .. evaluasi tiap 4 jam ada kemajuan . Stimulasi botol 1 habis lapor DPJP disambung botol ke 2. Pengawasan persalinan . Sudah diberikan edukasi kepada keluarga dan mengerti penjelasan petugas... Terima kasih 🙏		
--	--	---	--	--	--	--	--

NO	HARI DAN TANGGAL	NAMA PEMBERI KRITIK / SARAN	MEDIA	MATERI KRITIK & SARAN	PENYELESAIAN	SELESAI/ BELUM SELESAI	KETERANGAN (TEMA KOMPLAIN)
Juli							
1.	Jumat 5 Juli 2024	Nur CahayaQ	Google Review	Untuk pihak terkait,mohon tertipkan para pedagang yg suka menjajakan daganganya di area rumah sakit,terutama yg berada di dalam gedung yg sering mondar mandir di antrian depan poliklinik,sangat tidak nyaman melihatnya... Emng gk begitu kelihatan,soalnya pedagangnya menyamar se olah ² seperti pengunjung/pasien yg bwa bekal makanan.. Tolong ditindak lanjutin. Terima kasih.	Koordinasi Bagian Umum & RT dng satpam. Dlakukaan patroli berkala satpam di wilayah pelayanan RSSP	SELESAI	-
2.	Rabu 10 2024	Hammada Adv +62 813-4717- ****	WA	Assalamualaikum kepada manajemen rumah sakit yang kami hormati Kami dari keluarga pasien , Memberikan saran untuk pelayanan dokter poli untuk di perbaiki jadwal pelanyanya ,mungkin bisa ditambah dokternya, mengingat banyak pasien yg antri dr pagi , pelayan siang kadang sampai sore hari,pasien yg dalam	Masukan diteruskan kepada bagian pelayanan untuk dilakukan evaluasi	SELESAI	KEJELASAN LAYANAN

				kondisi tidak sehat , tingkat depresinya bertambah, Mudah2an rsud sragen semakin baik pelayanannya,mudah2bkebaikan manajemen dihitung pahala, amin2 ya robbal alamin			
3.	Rabu 17 Juli 2024	Fannesya	Google Reviwe	Gak rekomen buat MCU ke luar negri. Biaya ga sesuai dengan yang di bilang pas chat sama adminnya. Labnya juga belum terlalu lengkap. Ada tes tambahan yang dirujuk ke laboratorium lain dan harus bayar lagi, dan itu gak dijelasin di awal pas aku chat sama adminnya!!!! Sekelas RSUD biaya segitu mahal pollllllll. Aku udah survey di klinik lain, biaya bahkan lebih murah banget sayangnya itu di solo. Pemeriksaan gak di satu tempat khusus. Harus muter" ke Poli masing" yg jaraknya jauh bgtt bgtt. Ga rekomen pokoknya. Mending kalian yg mau MCU luar negri di solo sekalian aja yg lengkap dan murah dan ga capek capek. Parahnya lagi, pas ambil hasil MCU, ada pemeriksaan yg terlewat, Tes gula darah. Padahal form pemeriksaan sudah diberikan di pendaftaran awal dan sudah si list oleh petugasnya, apa saja yg akan diperiksa. Tp di akhir tidak ada. Dan malah nyalahin saya alesannya karena formulir dibawa oleh saya. Padahal Formulir itu diberikan kembali ke saya saat saya konfirmasi setelah pemeriksaan selesai. Solusinya disuruh bayar lagi untuk pemeriksaan ulang. kondisi badan tidak siap, tidak prima untuk melakukan tes ulang dan	Masukan diteruskan kepada bagian pelayanan untuk dilakukan evaluasi	SELESAI	KEJELASAN LAYANAN

				sudah muak sama pelayanannya, jelas aku tolak dan gamau. Udah kesel banget. Jangan ada yg MCU di sini. MCU apapun itu. Kalian bakal capek sendiri 🤖			
4.	Rabu 17 Juli 2024	+62 822-4128-****	WA	Saya hari ini mau konsultasi karena gabisa tidur karena rasa cemas, oleh satpan di terusan untuk konsultasi ke klinik jiwa. Namun saat saya konsultasi dokter tidak memberikan solusi yg efektif terhadap saya, menghakimi dan saya merasa tidak ada empati dalam menangani pasien, bahkan sambi ketawa tawa Sama anak magang seakan-akan meremehkan saya. Apakah seperti itu cara untuk menangani pasien? Saya rasa rsud juga ada SOP dan UU dalam menangani dan melindungi pasiennya. Saya berobat untuk mengatasi rasa cemas saya, tapi malah sebaliknya saya mendapatkan hal yang tidak enak hati.	Masukan diteruskan kepada bagian pelayanan untuk dilakukan evaluasi	SELESAI	KEJELASAN LAYANAN
5.	Sabtu 20 Juli 2024	emoy Hanif	Google Review	Pengalaman pertama jaga org tua dirawat disini , balap liar motor tiap malem mengganggu sekali kenapa dibiarkan ya balapan nya didepan rumah sakit ,gimana pasien bs tidur pulas bisa sembuh kalo istirahat nya terganggu sama suara knalpot brong	Koordinasi dengan Tim Management Komplain. Sudah dibuat laporan kepada Polres Sragen	SELESAI	KENYAMANAN PASIEN
6.	Sabtu 20 Juli 2024	Yas Dika	WA	Ingin memberikan masukan untuk RSUD srgaen, alangkah lebih baik jika pihak rumah sakit memperketat aturan penggunaan masker saat berkunjung di RS baik pasien maupun pengantar. Saya melihat pasien sakit batuk2 tanpa masker di ruang tertutup seperti itu, banyak orang sepuh disana, penularan	Tim manajemen complain melakukan koordinasi dengan bagian PPI dan mengingatkan kepada unit terkait ttg kepatuhan memakai APD sesuai kriteria	SELESAI	KENYAMANAN PASIEN

				penyakit akan sangat mudah sekali. Bukankah ini adalah tempat yg seharusnya ketat dalam hal upaya pencegahan penularan penyakit. Sangat sayang sekali pihak manajemen rumah sakit seperti abai atau sudah lelah dengan kultur masyarakat yg memang abai. Saya hanya mengingatkan dan memberi semangat, rumah sakit harus menjadi contoh dalam hal upaya menghentikan penularan penyakit. Terimakasih			
7.	Minggu 28 juli 2024	Gibran Altamir	Google review	Security yg diparkiran motor nggak helpful, duduk duduk main hape liat didepannya ada cewek kesusahan masukin motor diparkiran cuma ngoceh2 dikursinya aja suruh ini suruh itu, harusnya bantuin bang	Koordinasi Bagian Umum & RT dng satpam. Satpam untuk lebih aktif dan tidak menggunakan HP saat melakukan pelayanan	SELESAI	PERILAKU PETUGAS
8.	Minggu 28 juli 2024	Kukud Amaliah	Google review	petugas nya ga profesional,judes,jadi nya ngebuat pasien kurang nyaman tapi buat dokter nya baik bngt ramah ,semangat dok 🥰	Koordinasi dengan bagian pelayanan agar melakukan pembinaan kepada petugas untuk selalu menerapkan 3S (Senyum, Salam, Sapa) dalam melayani pasien	SELESAI	PERILAKU PETUGAS

NO	HARI DAN TANGGAL	NAMA PEMBERI KRITIK / SARAN	MEDIA	MATERI KRITIK & SARAN	PENYELESAIAN	SELESAI/ BELUM SELESAI	KETERANGAN (TEMA KOMPLAIN)
Agustus							
1.	Kamis 1 Agustus 2024	Nama : VERY WIJAYA No. Kartu : 0001444441792 Tgl Kejaian : 01-Agustus-2024 Faskes : RSUD dr. Soehadi Prijonegoro	Pengaduan BPJS	Mau nnya mba, sodara sy besok mau operasi lepas pen dia bpjsnya kelas 1 tapi katanya kamar kelas 1 nya penuh ya mba di rs soehadi prijonegoro. tapi saya cek di mobile jkn kok masih tersedia?	Koordinasi dengan ruang Teratai, untuk bangsal memang dalam keadaan penuh. Koordinasi dengan bagian IT untuk selalu mengupdate ketersediaan TT	SELESAI	KEJELASAN LAYANAN

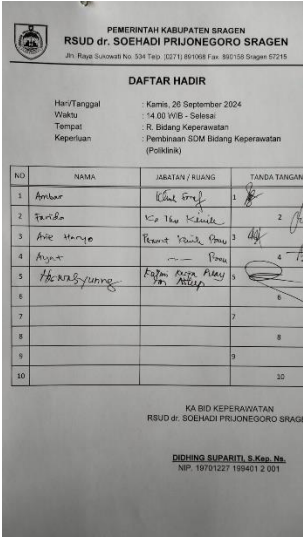
2.	Kamis, 8 Agustus 2024	Antonius Bayu	Ulasan Google	Untuk mba-mba radiologi, Kronologinya sy nemenin kaka sy cek USG bagian ginjal. Sy masuk ke ruangannya soalnya kaka saya orangnya gak mudengan takut gaada yg dampingin. Sy masuklah ke ruangan USGnya, sembari nunggu dokternya dateng sy pgn duduk” gt dikursinya. Trus gadibolehin sm mbak”nya “Jangan duduk situ ya mas” aku kira dia bakal duduk disitu atau mau digarap langsung. Ternyata masih lama saya berdiri lamaa bgt blm ada dokter dan gadikasih tempat duduk. Trus mau motret kaka sy buat laporan izin pekerjaan jg gadibolehin, padahal gaada tulisan dilarang memotret! Wessslah mbak..mbak rupamu wes elek kakean aturan! Pikir dua kali kalo mau ke RS ini! Badd pelayanan maaf ya mbaakk km gak act of service ke pasienmu termasuk aku yg dampingin kakaku! Bye!	Konfirmasi & Koordinasi dengan bagian Radiologi. Pasien dan keluarga sudah diedukasi bahwa di dalam area pelayanan tidak diperkenankan untuk mengambil gambar.	SELESAI	PERILAKU PETUGAS
3.	Jumat 16 Agustus 2024	Deny Putra	Ulasan Google	satpam ga sopan, diluar area parkir saya baru mau menyalakan rokok dan tidak jadi menyalakan rokok, karena saya juga mau pindah tempat, karena saya rasa terlalu dekat dengan area parkir, tiba tiba satpam datang sambil mengambil video muka saya, tanpa meminta izin apapun, sambil menegur saya. Saya tau saya salah krn mencoba merokok di dekat area parkir, tapi apakah sopan tiba tiba mengambil video orang tanpa izin? knp tidak dengan menegur saja, dan kenapa harus divideo?, R.I.P Privasi 🙏🙏	Dilakukan edukasi kepada petugas security agar selalu menerapkan 3S dalam bertugas	SELESAI	PERILAKU PETUGAS
4.	Selasa 27 Agustus 2024	Windy Pratiwi	Ulasan Google	dokter bisa salah ngasih dosis obat gimana sih ,,trs obat disitaa sama	Koordinasi dengan ruang ICCU, pemberian obat sudah	SELESAI	KEJELASAN LAYANAN

				pihak dokterrrrr sampek biru bibir keponakan saya dan sekarang meninggal baru saja !? aduhh gmna sih	sesuai diagnose dan resep dokter yang menangani. Pasien meninggal bukan dikarenakan kesalahan pemberian dosis obat, namun karena komplikasi penyakit.		
--	--	--	--	---	---	--	--

NO	HARI DAN TANGGAL	NAMA PEMBERI KRITIK / SARAN	MEDIA	MATERI KRITIK & SARAN	PENYELESAIAN	SELESAI/ BELUM SELESAI	KETERANGAN (TEMA KOMPLAIN)
September							
1.	2 September 2024	Nama : ISTIQOMAH No. Kartu : 0000105807813 Tgl Kejadian : 02-September-2024 Faskes : RSUD dr. Soehadi Prijonegoro	Pengaduan BPJS	Selamat pagi izin mau tanya Bu, orang tua sy pengobatan cancer sudah lama, jatah kemoterapi tulang 12x, sudah 9x kemo masih tercover BPJS. kmren saat mau kemo ke 10, ada satu obat yg tidak tercover (sy lampirkan dengan foto), itu alasan tidak tercover apa ya bu ? Mohon ijin meneruskan komplain pasien yg disampaikan ke petugas BPJS 🙏🙏	Konfirmasi dengan klinik onkologi dan diperoleh Info dari klinik onkologi saat ini obat tsb tdk di cover bpjs.. Dan jika ingin di cover bpjs pasien hrs melakukan pemeriksaan lab dan biaya lab jg mahal.. Pasien setuju utk umum dan akhirnya dibuatkan resep	SELESAI	KEJELASAN LAYANAN
2.	6 September 2024	Heru S	Group KWS (Facebook)	[7/9 09.17] Heroeslaw: RSUD Sragen yang luar biasa dengan mengantar pasien mobil lewat parkir penuh keluar langsung bayar Rp 3000,- [7/9 09.18] Heroeslaw: Pokoke untuk semua lini kota Sragen yang bisa dimanfaatkan pemerintah daerah semua profit 👍👍👍	Slamat siang kami mewakili pengurus parkir RSUD sragen kami memohon maaf yg sebesar2nya kepada bapak ibuk kususnya warga masyarakat sragen dan umunya kepada seluruh pengunjung RSUD sragen atas ketidak nyamanan pelayanan kami,, ijin menyampaikan bapak ibuk yg kami hormati semuanya 1.tarif RSUD sragen untk mobil 3000 sekali Untuk motor 2000 sekali Sesuai dengan Perda yg berlaku saat ini.	SELESAI	TERIF LAYANAN

					2.kami ada free parkir 1 jam khusus kendaraan ambulan yg drop di rsu sragen. 3.karena adanya pembangun area parkir kami mengalami over load sehingga kami kuwalahan mencari tempat bagi pengunjung di RSUD sragen. 4.untuk denda 10.000 bagi pengunjung yg karcisnya hilang kami juga mengacu atas dasar perda yang berlaku. 5.Kami selaku pengurus berterima kasih kepada bapak ibuk yg sudah memberikan masukan dan kompalin ini menjadi acuan buat kami agar kedepan kami lebih baik dalam memberikan pelayanan yg lebih baik lagi dan memberikan kepuasan kepada bapak ibu semuanya. Mohon dengan sangat apabila penjelasan kami kurang berkenan atau kurang pas Monggo bapak ibuk sowan wonten RSUD sragen terkait parkir saat ini kita terbuka agar kita bisa berkomunikasi secara langsung mawon njih Mohon maaf atas penjelasan kami yg kurang berkenan bagi bapak ibu semuanya kami berdoa semoga bapak ibu semuanya sehat selalu Aamiin ya robballamin		
--	--	--	--	--	---	--	--

3.	11 September 2024	Leonardo Sam Daniel 081326698886	WA	Kak saya tadi berobat kok dapetnya hanya segitu Cuma dpt 30 btr Yg ini gimana kak ?	Sudah dijelaskan bahwa itu adalah resep obat racikan, artinya semua obat yang tertera tsb, atas perintah dokter untuk dimasukan ke dalam satu kapsul.	SELESAI	KEJELASAN LAYANAN
4.	18 September 2024	Denny Denido	Ulasan Google	Pelayanan perawat poli bagian tensi sangat buruk. Sangat tidak ramah	Dilakukan tindaklanjut oleh bagian keperawatan dengan melakukan pembinaan kepada staff terkait untuk selalu menerapkan 3S (Senyum, Salam, Sapa)	SELESAI	PERILAKU KARYAWAN
5.	19 September 2024	- +62 812-2922-295	WA	Maaf pak..apakah ga bs manggil antrian dgn speaker Agar antrian bisa duduk..tdk khawatir saat di panggil ga kedengeran Sehingga tidak berjubel seperti ini komlain bp ibu	Dilakukan evaluasi di farmasi rawat jalan, selama ini pemanggilan sudah menggunakan perangkat mic dan speaker. Namun terjadi masalah pada printer, sehingga pelayanan menjadi terlambat dan monitor antrean obat tidak menyala. Selanjutnya akan ditindaklanjuti tim IT.	SELESAI	SARANA PRASARANA
6.	24 September 2024	Agus Widodo	Ulasan Google	Bagian operasi parah ga ada antrian tapi dibiarin saja, hampi 2 jam	Dilakukan konfirmasi kepada ybs untuk menyampaikan kronologi kejadian tersebut, namun ybs tidak merespon Kembali sehingga aduan tidak dapat ditindaklanjuti	SELESAI	WAKTU LAYANAN
7.	25 September 2024	Kartikaica25	Instagram	Saya hanya menanyakan jam praktek dokter ke PERAWATnya, tp jwbnya gk ngenakin. Ktnya kliu gk kuat duduk/darurat ke igd dan klu pasien dtg baru 1 atau 2 belum mau menangani. saya tau dokter ada visit, tp maksud saya kira2 masuk ke poli itu paling pagi jam berapa biasanya, soalnya saya baru pertama ke rssp dan saya jg mengikuti jam reservasi dtg 7.30 tapi dokter masuk poli jam 11.20an.	Dilakukan tindaklanjut oleh bagian keperawatan dengan melakukan pembinaan kepada staff terkait untuk selalu menerapkan 3S (Senyum, Salam, Sapa)	SELESAI	PERILAKU KARYAWAN

				jadi lain waktu kalua kita control bisa kira-kira jam berapa ke rsspnya, biar gk terlalu menunggu lama. Kan enak kalua begitu kalua dokternya baik, bagus, ramah sekali perawatnya malah yang kurang ramah.	 		
8.	26 September 2024	MARSI +62 877-0030-3931	WA	Assalamualaikum wr.wb Sebelumnya minta mf bukan mau mencaci atau menghakimi,soal bau kopi yang ada di ruang pendaftaran rawat jalan baunya terlalu menyengat , kasian ama orang yang rawat jln yang tdk suka Ama kopi,apa lagi Ama lansia lansia , kalau bisa di tinjau lagi untuk lokasinya,atas perhatian saya ucapkan terimakasih,bila ada salah kata saya mohon maaf 🙏🙏🙏🙏	Dikoordinasikan dengan bagian terkait, untuk selanjutnya direncanakan untuk dilakukan pemindahan ke area ATM (lantai 1)	SELESAI	-
9.	30 September 2024	Kandar 081231143700	WA	Saya di sini ada 15 menit tapi tidak ada satu pun petugas yg jaga (Farmasi RJ)	Dilakukan konfirmasi dan koordinasi dengan farmasi rawat jalan dan petugas sudah berada di tempat untuk melayani pasien	SELESAI	KEJELASAN LAYANAN

NO	HARI DAN TANGGAL	NAMA PEMBERI KRITIK / SARAN	MEDIA	MATERI KRITIK & SARAN	PENYELESAIAN	SELESAI/ BELUM SELESAI	KETERANGAN (TEMA KOMPLAIN)
Oktober							
1.	2 Oktober 2024	Cleo Petra	Ulasan google	Tak kasih perbandingan Pelayanan BPJS di Ibnu Sina sama RSUD #Di Ibnu Sina antri meski banyak pelayan cepat, asal dokter sudah hadir 2-3 jam kelar plus pengambilan obat #Di RSUD, antri meski enggak banyak, pelayanan selemot keong, udh di periksa dokter tapi pas ngambil obat bisa nunggu sehari #Di Ibnu Sina, Waktu kontrol ulang 15 hari dan dikasih obat untuk 15 hari bahkan kadang dikasih lebih #Di RSUD waktu kontrol 15 hari tapi dikasih obat cuma untuk 3 hari sampai 5 hari. Trus, menurut ente, sisanya beli mana? Iya kalau di apotek lain ada, klo obat khusus pake resep dokter gimana? #Di Ibnu Sina, dr perawat, satpam dan dokter semua ramah #di RSUD cuma dokter doang yg ramah, selebihnya kalau di tanya ngegas kek belum digaji setahaun Akhirnya mama aku aku suruh balik berobat ke Ibnu Sina saja meski tanpa BPJS. Seenggaknya gak perlu bolak balik gara2 dikasih obat sedikit dan antri	• Dikoordinasikan dengan bagian masing-masing bagian agar dilakukan evaluasi terhadap pelayanan yang diberikan kepada pasien. • Konfirmasi dengan ybs agar menyapaikan kronologi kejadian agar masukan dapat ditindaklanjuti namun ybs tidak merespon kembali	SELESAI	WAKTU LAYANAN

				seharian yang bikin dia kelelahan setiap habis kontrol karena pelayanan lama dan jarak rumah yg sangat jauh			
2.	3 Oktober 2024	Caramel Macchiato	Ulasan google	Security, staff parkir, staff customer service, bahkan perawat IGD ga ada yang ramah. Ga punya empati. Sakit hati saya disini. Semoga Tuhan yang balas perlakuan kalian semua.	Dilakukan koordinasi kepada pj Security, Staf parkir, TPPRI, dan perawat IGD untuk dilakukan pembinaan staf terkait agar selalu menerapkan 3S.	SELESAI	PERILAKU PETUGAS
3.	8 Oktober 2024	M.Anwar 0823 3350 6858	Kotak Saran	Untuk ruang Tulip no 9 : - AC gak ada yang ada kipas angin - WCnya jongkok tapi pakai gayung untuk cebok - Air kamar mandi biasanya ada air panas dan air dingin, ini hanya air dingin saja - Di dalam kamar biasanya juga ada tempat pembuangan sampah, untuk ibu2 yang dilarang membuang pembalut di closet.	Dilakukan koordinasi dengan karu dan perawat Tulip, Evaluasi terhadap kekurangan sarpras dan ditindaklanjuti dengan pengadaan sarpras yang kurang. 	SELESAI	SARANA PRASARANA
4.	10 Oktober 2024	Ghina Hudojo	Ulasan Google	tidak ada perbedaan antrian antara pembayaran umum dan bpjs. sama-sama mengantri selama 5 jam, padahal pembayaran umum menggunakan uang pribadi dan mengharapkan penanganan yang lebih cepat. mohon adakan perbaikan sistem mengenai masalah terkait.	Dikoordinasikan dengan bagian farmasi dan IT dan disampaikan kepada pasien bahwa Saat ini di Rumah Sakit kami sedang dilakukan proses penyempurnaan sistem informasi serta EMR (Electronic Medical Record) yang di dalamnya terdapat E-Resep, Sehingga berakibat ketidaknyamanan dalam pelayanan selama proses penyempurnaan.	SELESAI	WAKTU LAYANAN
5.	16 Oktober 2024	Adita Fitrijayanto	SP4n LAPOR	Sangat menyedihkan pelayanan farmasi rawat jalan , setelah periksa poli klinik. sangat tidak menganut prinsip 3e, efektif, efisien dan ekonomis. sop pengambilan nomor antrian.	Dikoordinasikan dengan bagian farmasi dan IT dan disampaikan kepada pasien bahwa Saat ini di Rumah Sakit kami sedang dilakukan proses penyempurnaan sistem informasi serta EMR (Electronic	SELESAI	WAKTU LAYANAN

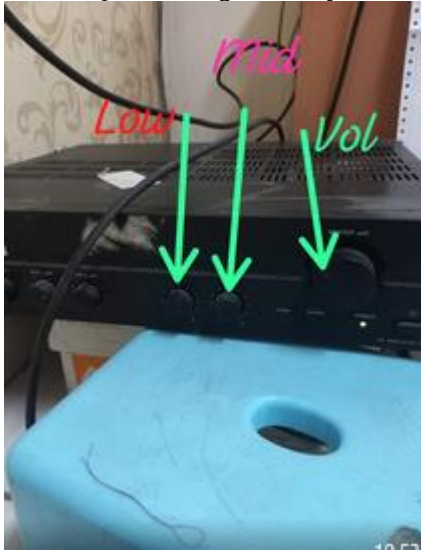
				kemudian pengambilan obat saya ra perlu di cek apakah masih relevan atau tidak. harusnya ketika memberikan dokumen dari poli klinik. langsung cetak nomor antrian secara mandiri, baru kemudian nanti di panggil untuk ambil. obat. pada prakteknya tidak sperti itu. semua orang berbondong-bondong rebutan numpuk dokumen. kemudian nunggu di panggil untuk di kasih nomer antrian. kemudian masih menunggu lagi untuk ambil obat. itupun kalau para pasien tau alurnya. kalau tidak. bingung dan bisa2 sore baru pulang. terima kasih.	Medical Record) yang di dalamnya terdapat E-Resep, Sehingga berakibat ketidaknyamanan dalam pelayanan selama proses penyempurnaan.		
6.	17 Oktober 2024 (13.34 WIB)	Tatik	Langsung	Tidak bisa melakukan pendaftaran online melalui aplikasi Mobile JKN karena surat kontrol belum dionlinekan dari poli	Dikoordinasikan dengan IT dan sudah dibantu untuk input Surat control pasien 17 Oktober 2024 (13.38 WIB)	SELESAI	KEJELASAN LAYANAN
7.	18 Oktober 2024 (12.57WIB)	Supriyadi	WA	Mintol ini rsud soehadi ngk mau buat jaminan kenapa krn masih stts aktif Pasien a/n Supriyadi (No.Kartu 0001805392811)	pasien atas nama. Supriyadi ini mau lepas pen rujukan dr pusk ngrampal dirujuk ke poli orthopedi. Dulu pasien jatuh dari sepeda motor, karena utk cedera jatuh dari SPM perlu dilengkapi laporan polisi. Saat kejadian pasien dalam ranah bekerja (cedera saat berangkat, saat bekerja dan saat pulang dari bekerja ranah penjaminnya adalah BPJS ketenagakerjaan). Kronologinya bapaknya jatuh naik sepeda motor dan jatuhnya di selokan jalan tol. Posisi masih dalam status bekerja (pekerjaan sbg satpam atau petugas tol, seingat teman2). Pas kejadian memang tidak lapor polisi dan tidak lapor	SELESAI	KEJELASAN LAYANAN

					perusahaannya. Pasien ranap di Moewardi menggunakan umum. Dan posisi sekarang sudah tidak bekerja. Karena cederanya akibat bekerja atau sedang bekerja, menjadi penjaminan BPJS ketenagakerjaan (BPJS kesehatan tidak menjamin utk kasus tsb)		
8.	26 Oktober 2024	Nama : Imam Reza Dwi Kurnianto NIK : 3314101102020003 Tgl Kejadian : 26 Oktober 2024	Pengaduan BPJS	Pasien ini awalnya memiliki keluhan dibagian kepalanya. info dari ortu pasien, pas di IGD perawatnya ada bilang waktu pingsan itu sempat kejang tapi alhamdulillahnya setelah itu bisa membaik.. nah atas keluhan ini, akhirnya pasien periksa ke faskes 1. Dari faskes 1 dapet rujukan ke Rizky Amalia (ke dokter saraf, dr. Fred). Dari dokter saraf, utk penunjang pemeriksaan membutuhkan CT SCAN bagian kepala dan akhirnya di rujuk ke RSUD dr. Soehadi Prijonegoro. Tapi, setelah sampai di RSUD pasien tidak bisa melakukan pemeriksaan tsb dg alasan yang ga jelas, cuman disampaikan "tidak bisa melakukan ct scan".	Dilakukan konfirmasi ke BPJS Kesehatan bahwa pasien tersebut merupakan pasien Kecelakaan lalu lintas tunggal, tidak ada laporan Polisi dan Kejadian saat pulang dari kerja, pada tanggal 19 Oktober 2024 dan sebagai pasien umum.	SELESAI	KEJELASAN LAYANAN
9.	30 Oktober 2024 (11.50 WIB)	+62 877-1547-3412	WA	selamat siang sekarang kl ambil obat di rsud sragen kok lama banget, padahal dulu cepat ambil nomer antrian saja lama, tanya petugas selalu bilang komputernya error masak komputer error ga ada perbaikan	Dikoordinasikan dengan bagian farmasi dan IT dan disampaikan kepada pasien bahwa Saat ini di Rumah Sakit kami sedang dilakukan proses penyempurnaan sistem informasi serta EMR (Electronic Medical Record) yang di dalamnya terdapat E-Resep, Sehingga berakibat ketidaknyamanan dalam pelayanan selama proses penyempurnaan.	SELESAI	WAKTU LAYANAN

NO	HARI DAN TANGGAL	NAMA PEMBERI KRITIK / SARAN	MEDIA	MATERI KRITIK & SARAN	PENYELESAIAN	SELESAI/ BELUM SELESAI	KETERANGAN (TEMA KOMPLAIN)
November							
1.	4 November 2024	-	WA +62 895- 3339-44011	Selamat siang kak Ijin kak saya mau complain terkait AC di ruang cempaka HCU kak , untuk AC nya bocor Tolong segera di tindak lanjuti ya kak	Selamat siang, Bapak/Ibu. Terima kasih atas masukan yang diberikan dan mohon maaf atas ketidaknyamanannya. Masukan dari Bapak/Ibu sudah kami teruskan ke bagian terkait untuk ditindaklanjuti. Demikian yang dapat kami sampaikan, semoga sehat selalu.	SELESAI	SARPRAS
2.	8 November 2024	Nama: Ari Widiyanti No BPJS: 0001078694919 masuk RS tanggal : 06 November 2024 (yg ini rawat inap dan sekarang di RS.). Paviliun wijaya kusuma VIP 4F Nama: Rahmad Basuki No BPJS: 0000090778689 masuk RS tanggal: 06 November 2024 (Yg ini tidak rawat inap, proses rawat di IGD dan selesai).	Pengaduan BPJS	Detail Pengaduan/Informasi : Pasien sudah ada Laporan Polisi, namun di awal bayar 1.500.000. Uang tersebut untuk keperluan apa dan bukankah penjaminan sudah ditanggung oleh Jasa Raharja?	Konfirmasi dengan bagian Kasir WK Pasien KLL atas nama Rahmad Basuki dan Ari Widiyanti masuk IGD, TPPRI mendaftarkan tanpa ada penanggung jawab pasien hanya berdasarkan kiriman KTP dan SIM pasien dari nomor WA IGD pada pukul 11.54 didaftarnya sesuai kepesertaan pasien yaitu BPJS PNS semua. Selanjutnya pasien pulang dan membayar di kasir. Dari petugas kasir sudah ditanya lapor polisi apa tidak, yang kekasir menjawab tidak lapor polisi, jadi pihak kasir membuatkan kwitansi, kalau menjawab lapor polisi maka kasir tidak membuatkan kwitansi tapi dimasukan ke rekening tanggungan, kalau JR keluar uang dikembalikan ke pasien Selanjutnya agar pasien/keluarga pasien diminta untuk menandatangani Surat Pernyataan / informed concern bahwa pasien sudah diedukasi oleh petugas mengenai prosedur penjaminan JR.	SELESAI	KEJELASAN LAYANAN
3.	13 November 2024 (Pukul 18.19 WIB)	+62 822-4989-4221	WA	Selamat malam bp/ibu, saya ingin menyampaikan keluhan saya saat mengantar orgtua saya kontrol di poli, alhamdulillah perawat dan dokternya semua baik, tapi	Masukan diteruskan ke bagian RM, dilakukan pembinaan terhadap staf terkait untuk selalu menerapkan 3S(Senyum Salam, Sapa) 14 November 2024	SELESAI	PERILAKU PETUGAS

				sayangnya petugas pendaftaran rawat jalan ada yang galak banget, kalau bicara getak getak, tdk senyum sama sekali, sama orang tua getak getak orang tua saya sampai takut, nama petugasnya bu erna, tolong kalau kerja melayani masyarakat mbok ya yang sabar apalagi bagian pendaftaran, sudah 2x saya nganter kok ya ketemunya sama orang itu terus di bentak2 terus, sekian terimakasih mohon di tegur itu petugasnya	(Pukul 8.28 WIB)		
4.	28 November 2024	Iwan Sentosa	Ulasan Google	Pengalaman yang tidak mnyenagkan Untuk hari ini anak saya kejang saya berharap dapat pelayanan yang baik dri dokter igd y ... Tpi malah sebalik y di suruh rawat jalan krena kejang baru 1 x ...apakah mnunggu kejang ber x x baru dinterimaSaat di konfirmasi katay g bisa bpjs bisay umum pdhl harus y tinggal kasih tau baik baik dan kita juga paham maslah sperri itu dan g langsung mnyimpul kan harus rawat jalan ... Sedangkan pmeriksaan lebih lanjut saja bim dinlakukan Pelayanan yang snagat buruk untuk skelas rumahsakit ini	Konfirmasi dengan dokter jaga IGD. Pasien terindikasi tidak ada kegawatan sehingga tidak dapat menggunakan BPJS dan dianjurkan untuk rawat jalan	SELESAI	KEJELASAN LAYANAN

5.	28 November 2024	Siti Rohimah	Ulasan Google	Pelayanan nya O... anak saya masuk karena kejang. Dengan entengnya dokter igdnya bilang masih 1x kejang dan berakhir disuruh rawat jalan. Apa harus nunggu 5x kejang baru diterima ? Sementara saya bela2in ke rs ini karena dokter anak saya dr. Widya praktek disini. Setelah saya bilang kalau saya pakai umum saya ditolak saya mau pindah rumah sakit saja. Baru dilayani.	Konfirmasi dengan dokter jaga IGD. Pasien terindikasi tidak ada kegawatan sehingga tidak dapat menggunakan BPJS dan dianjurkan untuk rawat jalan	SELESAI	PERILAKU PETUGAS
6.	30 November 2024	Lovi Ersandy	Ulasan Google	izin memperbarui ulasan, pendaftaran nomor antrian udah lebih bagus dan terintegrasi online, satpam dan admin sangat ramah, sudah cukup memuaskan tp mohon maaf nii perawat bagian tensi ngobrol mulu, pas ditanyain nyolot dan mbesenguttttt, terus petugas poli dan dokter ga ada yg ontime, nungguin lama bgtttt tanpa kejelasan, pdhl jumlah pasien jg gk banyak kayak rsdm moewardi, la kok dirsdm lebih cepet dan tertib drpd disini, harus dilaporin sih ini toilet rsud gelap, kotor, dan bau kayaknya kekurangan petugas kebersihan hadehhh anggarannya kemana???	- Dilakukan pembinaan staff/petugas tensi.  - Tindaklanjuti pembersihan toilet RJ	SELESAI	PERILAKU PETUGAS KEBERSIHAN

NO	HARI DAN TANGGAL	NAMA PEMBERI KRITIK / SARAN	MEDIA	MATERI KRITIK & SARAN	PENYELESAIAN	SELESAI/ BELUM SELESAI	KETERANGAN (TEMA KOMPLAIN)
Desember							
1.	4 Desember 2024	-	WA	Sugeng enjing Pak .. Pangapunten... Mawi diparengaken.. badhe nyaosi masukan ke RS. Untuk setting Audio di ruang antrian/pendaftaran mohon Bass (low) dikurangi .. dinaikkan Middle atau sedikit Hihg nya . Sehingga suara vokal yg menginformasikan Kode/nomor antrian bisa didengar lebih jelas Terlebih untuk pasien/peserta yg duduknya tidak berasa di depan pendaftaran. Misal yg duduk disebelah timur depan kasir dan BPD Jateng maupun sebelah barat.. mendengar suara tapi tidak jelas. Karena vokal penyebutan alfabet dan angka kurang jelas.. Mengingat kursi yg didepan pendaftaran terbatas juga. Mekaten Pak matur nuwun.. Atau bisa ditambah speaker menghadap ke timur dan ke barat menika Pak.. 🙏🙏 Jadi menunggu bisa tenang dan nyaman.. Ini tadi juga hasil obrolan dng pasien2 yg lain .	Koordinasi dengan bagian IPSRS untuk dilakukan cek apakah diperlukan penambahan speaker atau cukup dengan mengganti setelan/pengaturan mic & speaker. Setelan sudah diubah sehingga suara dapat terdengar lebih jelas. 	SELESAI	SARANA PRASARANA

							
2.	14 Desember 2024	Amelia Juniar Vanny	Ulasan Google	Rumah sakit dgn pelayanan terburuk menurut ku.. 1. Jam 5 pagi bolak balik ke ruangan perawat untuk minta ganti infus yg abis ga da sama sekali perawat yg jaga/respon 2. Bukannya rumah sakit itu sebisa mungkin menciptakan suasana yg tenang ya??? tapi para perawat dengan lantang nya tertawa dan bercanda teriak2 seolah2 ga ada pasien di ruangan 3. Minta ganti pipet darah penuh dari jam 1 siang ga digubris, bilang ke perawat untuk yg ke 3x dengan jawaban "nanti aja sekalian yg nunggu giliran jaga sore..." kacauuuu	Konfirmasi dengan pengadu ruangan mana yang dimaksudkan agar dapat ditindaklanjuti, namun pengadu tidak membalas pesan Kembali.	SELESAI	PERILAKU PETUGAS KEJELASAN LAYANAN
3.	17 Desember 2024	Lina Wati 62 821-3818-5841	WA	saya hanya kecewa ,kenapa kok jahitannya amburadul seperti itu kata anak saya yg jahit sepertinya anak yg magang pa mungkin blm pandai nggih mbak di jahit ya mlm tgl 6 ,kontrol ke puskesmas kerjo tgl.10 itu sudah di bilangin kenapa jahitannya kok kayak gini ,sudah d gituin kok mbak	Dilakukan konfirmasi ke Bagian IGD dan dilakukan pembinaan terhadap staff terkait	SELESAI	KEJELASAN LAYANAN

							
4.	18 Desember 2024	Shinta D 62 823-2503-7239	WA	Mohon maaf tanpa mengurangi rasa hormat, saya menyampaikan bahwa Hari rabu tgl 11/12/2024 ibu saya di rawat di bangsal T** , sejak nyampai ruangan sampai malam hari tidak ada perawat yg datang untuk melakukan pemeriksaan vital sign. ibu saya masuk dengan keluhan sesak nafas, trombosit turun. Dgn keluhan sesak nafas, tpi tidak dilakukan ronsen dada. Saya konfirmasi ke prwt yg jaga malam saat itu apakah tidak ada cek tensi malam dan dijawab “tidak ada mbak, ada nya pagi hari “ Lalu saya kembali ke ruangan. Saya melihat kondisi ibu saya yg sangat sesak, pergerakan dada sangat terlihat, tidak bisa tidur dan gelisah, saya ke ruang perawat lagi untuk minta tolong di cek saturasi. Kmdian, mhs praktikan datang untuk cek ttv dan hasilnya saturasi 80an dan tensi 70an. Lalu saya mnta tolong untuk dilaporkan segera. Selang bbrp saat saya di panggil utk ke ruang perawat dan di jelaskan mengenai hasil lab ibu saya dan diberi tau kalau sudah dilapokan dokternya tinggal menunggu balasan. Saya saat itu tdk butuh penjelasan hasil lab krn saya sudah tau hasil lab ibu saya. Yg saya butuhkan saat itu adalah advice dari dokternya mengenai kondisi ibu saya saat itu. Saya kmbali ke ruangan, saya	Selamat Pagi, Bapak/Ibu. Terima kasih atas kritik dan saran yang diberikan, dan mohon maaf atas ketidaknyamanannya. Kritik dan Saran dari Bapak/Ibu sudah kami sampaikan ke bidang terkait dan sudah ditindaklanjuti dengan pembinaan terhadap staff demi meningkatkan pelayanan RSUD dr. Soehadi Prijonegoro Sragen. Terima kasih, semoga sehat selalu. 	SELESAI	PERILAKU PETUGAS KEJELASAN LAYANAN

				tunggu2 sampai sekitar jam set.2 dini hari tidak ada juga solusi atau tindakan atau balasan dari dokter penanggungjawab nya, dan juga dengan saturasi segitu tidak juga diganti dengan NRM, ibu saya dipakaikan oksigen nasal kanul dari UGD dan di ruangan hanya dipakai kan dengan 2lpm saja. Dengan rasa tidak enak hati dengan prwt yg bertugas, saya naikan lagi oksigen sampai 6lpm. Sekitar jam set.4 an saya kembali lagi ke ruang prwt untuk menanyakan lagi advice dari dpjp dan lapor kalau ibu saya blm terasa pipis sejak siang terakhir di UGD dan jari2 tangan dan kaki ibu saya teraba dingin. Setau saya itu adalah tanda2 syok. Dan kmdian mhs praktikan dtg lagi ke ruangan dan cek ttv, hasilnya masih sangat rendah. Lalu saya bertanya apakah tdk ada dokter jaga bangsal mnta tolong ditelfonkan, kmdian di jawab tdk ada. Ada nya dpjp yg visit di pagi hari. Saya minta tolong ditelfonkan ke dpjp segera, dijawab “iya mbak”, tapi sampai pagi jam 5an waktu di ttv lagi hasil saturasi masih 80an dan tensi 63 tetapi tidak ada tindakan apapun segera 🙏 hanya diambil darah untuk cek lab, dan blm juga dpt advice dari dokternya, entah ditelfonkan beneran atau tidak sya krg tau. Sampai dengan yg jaga pagi di hari Kamis nya, alhamdulillah gercep dipasang monitor dan diganti dengan NRM, kmdian entah ditelponkan atau dpjp membalas laporan yg jaga malam. dan benar sesuai feeling saya, ibu diminta untuk dimasukkan ke ICU. Alhamdulillah yg jaga pagi gercep langsung pasang DC kmdian lgsg di telfonkan dokter ICU kmdn lgsg dikirim ke ICU, disitu saya terasa lega krn setau saya dgn kondisi spt itu hrs pengawasan di ICU terlebih dahulu. Alhamdulillah petugas2 di ICU gercep dan ramah. ibu saya pada akhirnya meninggal dunia di malam hari nya.			
--	--	--	--	---	--	--	--

5.	21 Desember 2024	Egazz_vish	IG	Kok begini ya pelayanan rumah sakit? Karna saya pakai bpjs jadi buruk begini ya, pelayanannya lamban	Memberikan penjelasan kepada pasien bahwa pelayanan pasien BPJS tidak ada peerbedaan .	SELESAI	PERILAKU PETUGAS KEJELASAN LAYANAN
6.	22 Desember 2024	Maya saula	Ulasan Google	pelayanan yang menurut saya maaf kurang baik, dokter visit cmn bbrpa detik, sudah dijelaskan dari pihak keluarga bahwa pasien mengalami riwayat penyakit paru2 terendam cairan, sudah dirongen kata dokter hanya sedikit cairan yang terdapat pada paru dan tidak begitu membahayakan, tapi nyatanya pasien sudah 5 hari tidak kunjung pulih malah tambah parah dan sesak, setelah pihak keluarga meminta izin pulang dan dari dokter mengizinkan lalu keluarga membawa pasien ke RS lain dan setelah dirongen ternyata paru sebelah kiri terendam banyak cairan dan langsung ditindak dengan pengeluaran cairan dari paru dan terbukti banyak sekali cairan yang keluar	Konfirmasi dengan pengadu ruangan mana yang dimaksudkan agar dapat ditindaklanjuti, namun pengadu tidak membalas pesan Kembali.	SELESAI	PERILAKU PETUGAS KEJELASAN LAYANAN
7.	22 Desember 2024	Tyas Sari	Ulasan Google	Perawatnya judes2 terutama ruangan Seroja	Dilakukan koordinasi dengan Ruang Seroja untuk selanjutnya melakukan pembinaan staff terkait. Selanjutnya konfirmasi dengan ruangan bahwa di ruangan tidak tersedia ruangan untuk memasak.	SELESAI	PERILAKU PETUGAS

							
8.	27 Desember 2024	Al Bert	TikTok	Saran juga min waktu nunggu lahiran bidan pada tertawa kenceng dan juga bau masakan. Apa mereka di fasilitasi masak di ruangan yang ada pasien proses lahiran?	Dilakukan koordinasi dengan Ruang Seroja untuk selanjutnya melakukan pembinaan staff terkait. Selanjutnya konfirmasi dengan ruangan bahwa di ruangan tidak tersedia ruangan untuk memasak. 	SELESAI	PERILAKU PETUGAS

9.	28 Desember 2024	Wildan Zain	Ulasan Google	Zona integritas apaan!! Copot spanduknya!! Audit Ig itu rumah sakit! Semua pelayanan buruk semua... Dr SATPAM sampai perawatnya gk ada yg sopan... Berikan barcode survei zona integritas kalian ke masyarakat, biar masyarakat yg memberi nilai yg sebenarnya....	Koordinasi dengan Bangsal dan Ruangan untuk selalu menerapkan 3S saat melayani pasien dan pengunjung	SELESAI	PERILAKU PETUGAS
----	------------------	-------------	---------------	---	--	---------	------------------